光訪問サポート提供条件

■お客様の利用環境

パソコン	本体	日本国内でサポートが受けられるメーカ製品 （サーバ機、自作パソコン等は対象外）
	OS	・Windows Vista 以降 ・Mac OS X 10.7　以降
ブラウザ		主要ブラウザ
メールソフト		主要メールソフト
ホームゲートウェイ/ルーター		日本国内でサポートが受けられるメーカ製品
周辺機器		日本国内でサポートが受けられるメーカ製品 ※プロッタ、ドットインパクトプリンタ、業務用プリンタ等業務用機器は対象外となります。
アプリケーション		日本国内でサポートが受けられるメーカ製品 ※製品がお手元にご用意されている必要があります。 ※ダウンロード提供型ソフトウェアは、日本語のサポートサイトが存在するものに限ります。 ※詳細設定が伴うとビジネス系ソフトウェアは対象外となります。

※ご利用機器および製品の対応可否はお申込み時にご確認ください。

■ご利用上の注意事項

・本サービスは、ドコモ光をご契約中のお客さまを対象として、当社が定める範囲内でご案内をいたします。
契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定又は説明につき、その内容および結果、解決を保証するものではありません。
また、問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

・本サービスに係る作業は、本サービスをお申込みいただいたドコモ光の設置場所に限り実施します。

・必要機器・製品の準備はお客さまご自身で行っていただく必要があります。

・不測の事態に備えた、お客さまのブラウザ、メール等の設定情報の保存やパソコンのデータ等のバックアップは、お客さまの
責任において行っていただきます。

・インターネット接続設定をご希望される場合は、プロバイダから送付されるアカウント・パスワードが記載された書類をご用意ください。
設定に必要な環境や情報が不足して作業を正常に終了できない場合、スタッフの判断で作業を中止することがあります。

・設定に必要なドライバソフトウェアまたは、アプリケーションソフトウェア等が存在する場合、それぞれのソフトウェアライセンスに同意
していただくと共に、パソコンへのインストールを承諾していただく必要があります。

・当社は、本サービスの提供により、インターネットの接続や機器の利用等を保証するものではありません。
ご要望の設定が完了しない場合においても通常のサービス料金を請求させていただきます。

・お客さまのご利用環境によっては、提供条件を充たしている場合であっても本サービスを完了できない場合があります。

・取扱説明書やヘルプが一般的に公開されていないもののサポートはいたしかねます。

・取扱説明書やヘルプに記載がある操作であっても、データ消失、ウイルス感染の危険性がある場合はご案内いたしかねます。

・ウイルス感染が予想される機器についてはご案内いたしかねます。

・機器の動作が不安定な場合や故障の疑いがある場合はご案内いたしかねる場合があります。

・サポートを終了した製品、サポートを行っていない製品についてはご案内いたしかねます。

・サポート完了後、明らかに弊社の責任による作業内容の不備が発覚した場合、作業後1ヵ月以内については無償で対応いたします。